

Processus de mise en œuvre de systèmes de gestion en trois étapes



Jayne Pilot, VEA, CPEA, VE
Pilot Performance Resources Management Inc.

Formation, consultation, vérification – ISO

www.pilotims.com

1-905-792-3130

04-07

Jayne Pilot, VEA, VP(SGE), CPEA



Faits saillants de sa carrière

- Prix des Cent femmes les plus influentes au Canada 2004
- Prix du mérite, entreprise exceptionnelle, développement économique et chambre de commerce de la ville de Brampton en 2006 et 2002
- Formatrice, vérificatrice, conseillère, conférencière, auteure; ISO 14001, ISO 9001:2000 OHSAS 18001, ISO/TS 16949 et vérification ISO 19011.
- Vérificatrice environnementale agréée : ACEE, BEAC
- Conception d'un premier service d'apprentissage en ligne international afin de permettre aux organisations de mettre en œuvre un système de gestion efficace de la norme ISO
- Auteur du livre «ISO 9001:2000», Pilot Guide to Implementing & Integrating a Quality Management System – publié par Specialty Technical Publishers
- Conception de protocoles de vérification 1995 – Canada – ACEE et membre du comité de formation – BEAC – É.U.
- Soutien des registraires et des entreprises pour la formation de vérificateurs internes et principaux et des organisations pour mettre en œuvre les systèmes de gestion ISO depuis 1995.
- Plus de 20 ans d'expérience en systèmes de gestion dans les domaines de l'environnement, de la santé et sécurité et de la qualité.

Présentation

1. Qu'est-ce que l'ISO?
 - Principaux systèmes de gestion (SG)
 - Avantages des systèmes de gestion ISO
2. Pourquoi intégrer les systèmes de gestion?
3. Processus de mise en œuvre du système de gestion (SG) en trois étapes de Pilot
 - Définir
 - Garantir
 - Améliorer
4. Avantage d'un système de gestion intégrée



Qu'est-ce que l'ISO?

- Organisation internationale de normalisation
- Fédération mondiale fondée en 1947 et située à Genève.
- Composée d'organisations membres de plus de 150 pays.
- ISO élabore des normes pour la fabrication, les communications et le commerce internationaux.
- Les normes sont élaborées par des comités techniques avec des représentants de pays du monde entier.
- ISO n'effectue pas de certification aux normes, c'est la responsabilité des registraires.

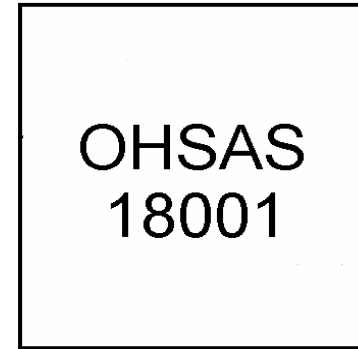
Principales normes du système de gestion



Qualité



Environnement



Santé et sécurité



Vérification – ligne directrice

Avantages du système de gestion ISO



Le système de gestion ISO vise à assurer que l'entreprise a fait ce qui suit.

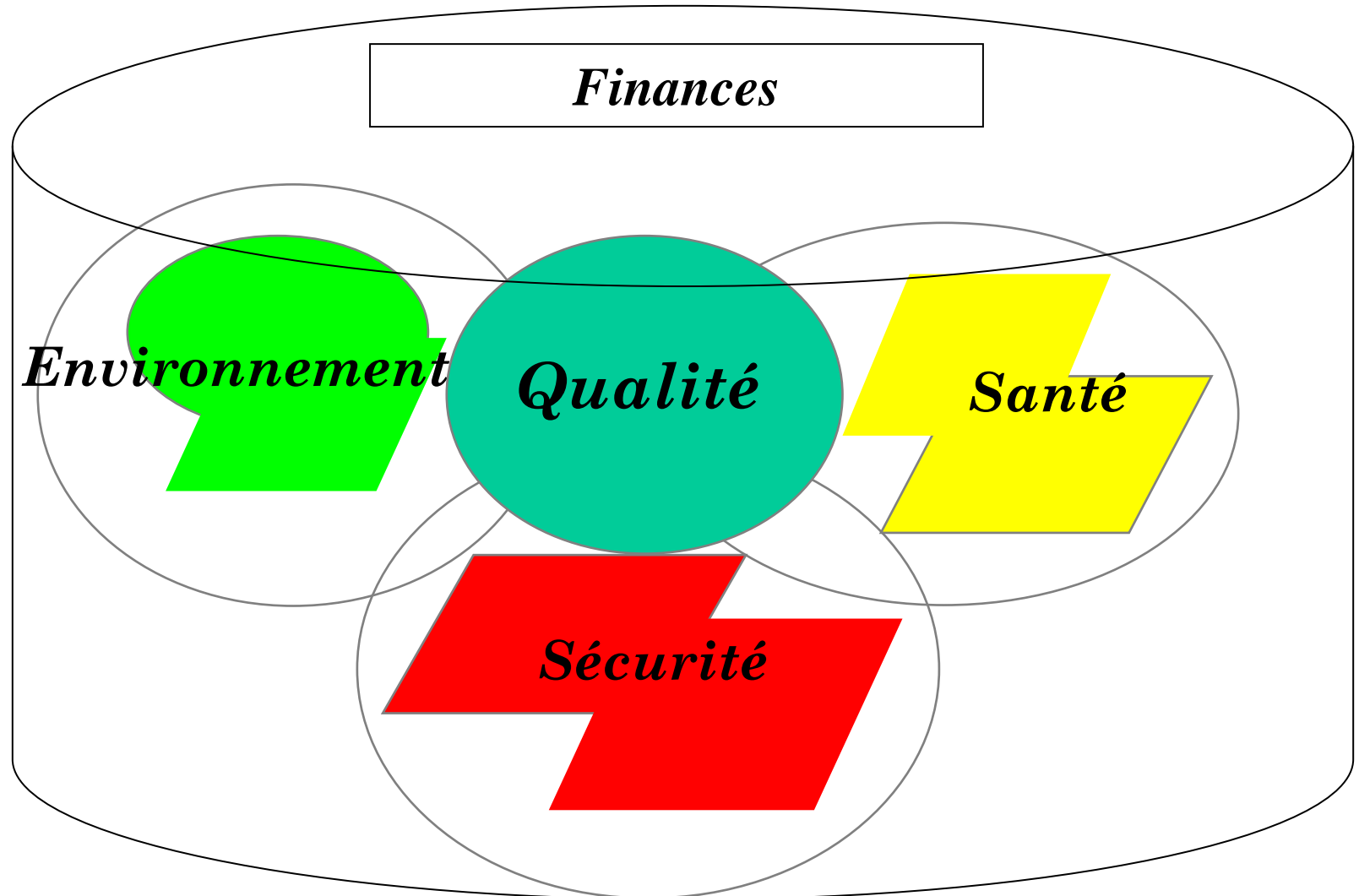
- **Définir des plans** : processus, activités, risques, exigences juridiques et autres, tâches connexes.
- **Garantir la mise en œuvre** : Les plans sont documentés, mis en œuvre, maintenus, ils fournissent des ressources, des communications, une formation, une préparation d'urgence et des systèmes afin de surveiller et d'évaluer la performance, les accidents, les incidents.
- **Améliorer le système de gestion** : objectifs, cibles, programmes, analyses de données, surveillance des opérations, suivi de la non-conformité, mesures correctrices ou de prévention. Vérification interne et de tiers avec examen de la gestion.

**= Performance, Productivity and Profits ©
(Performance, productivité et profits)**

Pourquoi faire l'intégration?

- **Définir l'ensemble de votre système de gestion.**
 - Officialiser vos systèmes
 - Réduire la duplication et améliorer les coûts – profits
 - Réduire les risques et les répercussions – conformité
 - Se concentrer sur les buts et les objectifs commerciaux, améliorer, mesurer, équilibrer les objectifs contradictoires
- **Garantir que vous faites ce qui suit.**
 - Éliminer les procédures, les responsabilités et les relations contradictoires
 - Engendrer l'uniformité
 - Harmoniser et optimiser les pratiques
 - Améliorer la communication
 - Faciliter la formation et le perfectionnement
- **Améliorer ce que vous faites.**
 - Rendement financier
 - Satisfaction de la clientèle
 - Surveiller ce que vous mesurez

Intégration des systèmes de gestion pour

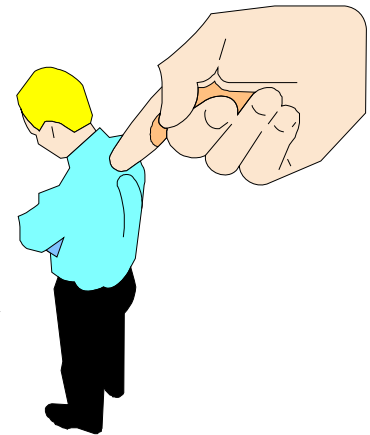


Systemes de gestion ISO – Détermination et gestion des risques de la diligence raisonnable

Un système de gestion intégrée fournit à une organisation un examen de tous les risques liés aux opérations de l'organisation.

Il permet de s'assurer de gérer et de surveiller tous les domaines de risques, allant des risques financiers, en passant par la qualité, l'environnement, la santé et la sécurité et la sûreté.

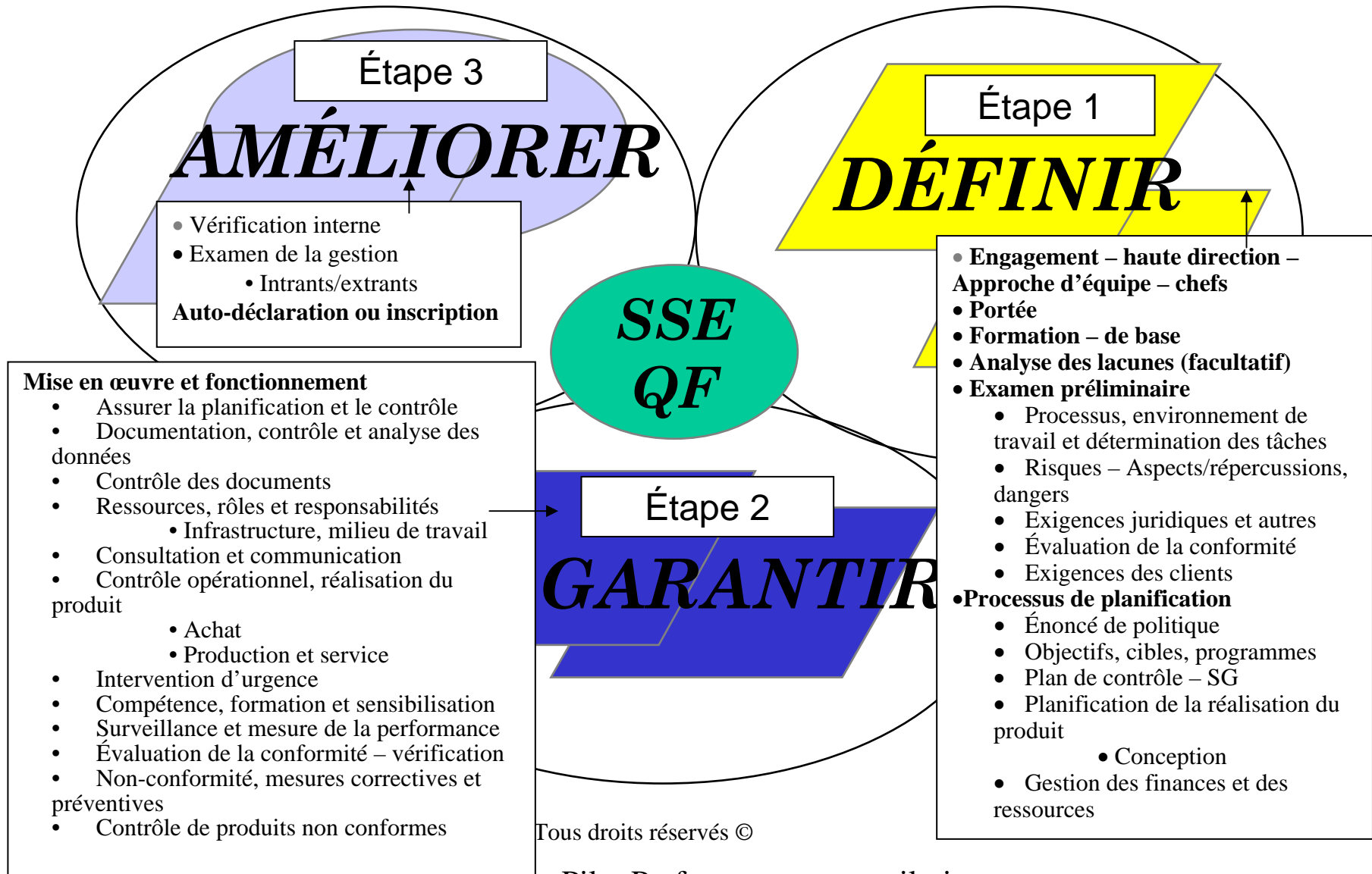
Les directeurs d'entreprises ne peuvent plus jouer de rôles passifs dans la conformité.

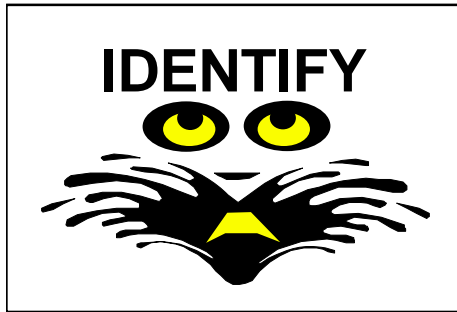


Approches d'intégration

- Ajouter aux systèmes de gestion actuels
- Systèmes de regroupement
 - Regrouper la documentation là où cela appuie les mêmes exigences. Les systèmes peuvent rester distincts et faire référence aux zones qui s'appliquent.
- Approche du processus
 - Examiner l'entreprise dans son ensemble – établir des processus de base afin d'établir sa mission. Examen des finances, de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité pour tous les processus.

Processus en trois étapes de Pilot pour mettre en œuvre un système de gestion intégrée





Étape 1 – Définir

- **Engagement** – Nécessité d'un système de gestion intégrée
 - Dans l'affirmative, allez-vous faire une auto-déclaration ou vous inscrire?
- Définir la **portée** du système de gestion
- Personne(s) responsable(s) du système – Représentant(s) du système de gestion, chefs d'équipe
- **Formation** : Apprentissage en ligne, sur place
 - Exigences standard (formation de base)
 - Formation du vérificateur interne ou principal, détermination des habiletés en formation
- **Analyse des lacunes** – (facultatif)
- **Examen préliminaire** : Processus, emplacement
 - Exigences de l'entreprises et d'ISO
 - **Risques** : Qualité, environnement, santé et sécurité, finances.
 - **Exigences juridiques et autres**
- **Planification** : Politique, objectifs, cibles et programme
- **Plan de contrôle** : Contrôle des opérations pour la satisfaction de la clientèle en matière de qualité, amélioration continue, prévention de la pollution, réduction des accidents ou des incidents liés aux résultats nets. Gestion du changement.

Plan de contrôle

Processus Domaine d'activité	Risque E, S et S, Q, S	Méthode de contrôle	Surveillance de la fréquence des mesures	Documents de vérification	Autori-té du service	Obj .	Chef de programme
Chaudières	E Émissions dans l'air	Maintenance précédente	Mesure de la performance	Base de données des commandes de travail	Maintenance		
		Chaudière Feuille de programmation de la calibration	Chaudière – Contrôles de la température	Formulaire.. Formulaire..			

N° de plan _____ Date d'émission : _____ Préparé par : _____ Révision : _____

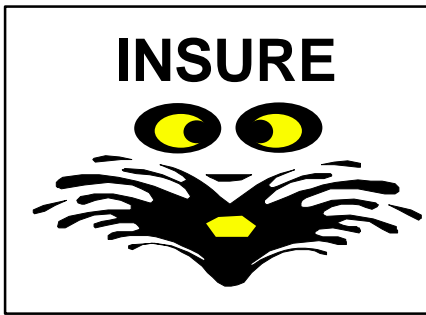
Approbations : _____



Étape 2 – Garantir

Mise en œuvre et activités des plans

- **Documentation**, contrôle des données et analyse
 - Guide (4.4.4)
 - Guide des procédures (4.2 – 4.6)
 - Documents (4.5.4)
 - Ne pas reproduire la documentation écrite, faire référence aux autres systèmes le cas échéant, c.-à-d. ISO 9000 – Qualité
- Définition et documentation **des rôles des ressources, des responsabilités et des pouvoirs**
- **Communication/Consultation** – interne, externe
- **Contrôle opérationnel – Utilisation du plan de contrôle, achat, production**
- **Plan d'intervention d'urgence**
- **Compétence, formation et sensibilisation** – Orientation, activités – procédures normales d'exploitation, intervention d'urgence, entrepreneur/fournisseur, vérification interne



Étape 2 – Garantir

- **Surveillance et mesure de la performance**
 - Performance (accidents, incidents, prévention de la pollution)
 - Activités
 - inspections du milieu de travail – prédémarrage
 - Objectifs et cibles
- **Évaluation de la conformité**
- **Non-conformité, mesures correctives ou préventives, accidents, incidents**
- **Contrôle de produits non conformes**



Étape 3 – Améliorer

- Vérifications internes (4.5.5) pour établir le système de gestion et les normes
 - Programme de vérification – types de vérifications, horaires
 - Sélection du vérificateur, formation, compétence, évaluation
 - Procédure de vérification
 - Tenues de vérification – fondées sur l'importance d'activités visées et sur les vérifications antérieures. Conclusions, rapports
- Examen de la gestion – évaluer les possibilités d'amélioration et les besoins de changement (durabilité continue, caractère adéquat, efficacité)
 - Intrants et extrants
 - Représentant(s) du système de gestion, compte rendu à la haute direction sur la performance et les recommandations en matière d'amélioration.

Avantages de l'approche de système de gestion intégrée

Définir

- Approche du processus «Définir, Garantir, Améliorer». Uniformité stratégique, exhaustivité et impartialité de la mise en œuvre du système de gestion. Le système de gestion est conçu pour permettre de s'assurer que les décisions prises à des niveaux stratégiques sont transposées en mesures de suivi.
- Intégration d'outils qui peuvent servir dans le système de gestion tels que matrice d'évaluation, plan de contrôle, statistiques, matrice de formation, surveillance – inspections réalisées en même temps, système de suivi des mesures correctives ou préventives (DAC), etc.

Avantages de l'approche de système de gestion intégrée

Garantir

- Coordination et évitement de la duplication de documents et de documents contradictoires, dossiers ou systèmes pour la mise en œuvre. Le SG peut être harmonieux, relié.
- Assurer la participation des intervenants au processus décisionnel sur le SG.
- Communication, formation, surveillance, mesure.

Améliorer

- Processus d'amélioration continue de la performance par la gestion des risques (financiers, ESS, qualité) par l'évaluation et l'examen, présenté aux réunions de la direction.